

外来患者満足度調査結果

アンケート実施期間2019年10月1日～10月26日 外来のアンケート回収率は22.5%でした。

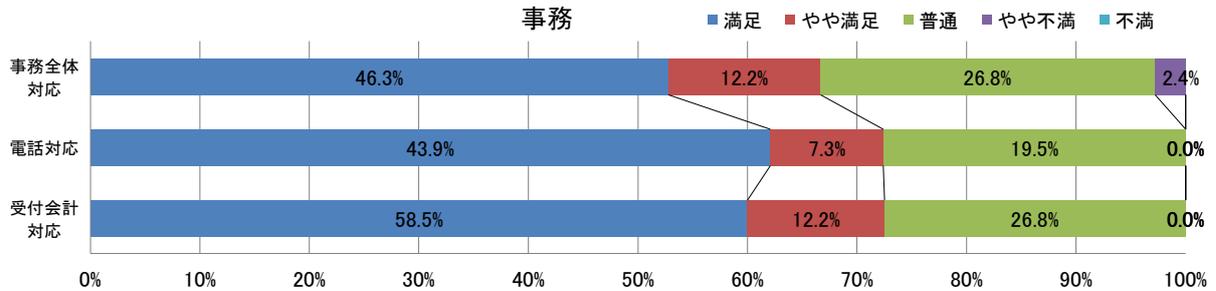
I～III 回答者属性と外来患者の年齢構成等

回答者年代 (上位4位)	30代29.3% 60代19.5% 50代14.6% 40代9.8%	受診者年代 (上位4位)	30代29.3% 50代14.6% 60代12.2% 20代9.8% 80代9.8%
予約の有無	はい85.4% いいえ4.9%	受診科	産婦人科61.1% 救急外来2.8% 外科33.3% その他2.8%
受診理由	総合病院だから23.2% 知人の推薦21.4% 救急車5.4% 家族通院7.1% 休日夜間3.6% 近所5.4%		

IV 受診について当てはまる番号を丸く囲んでください

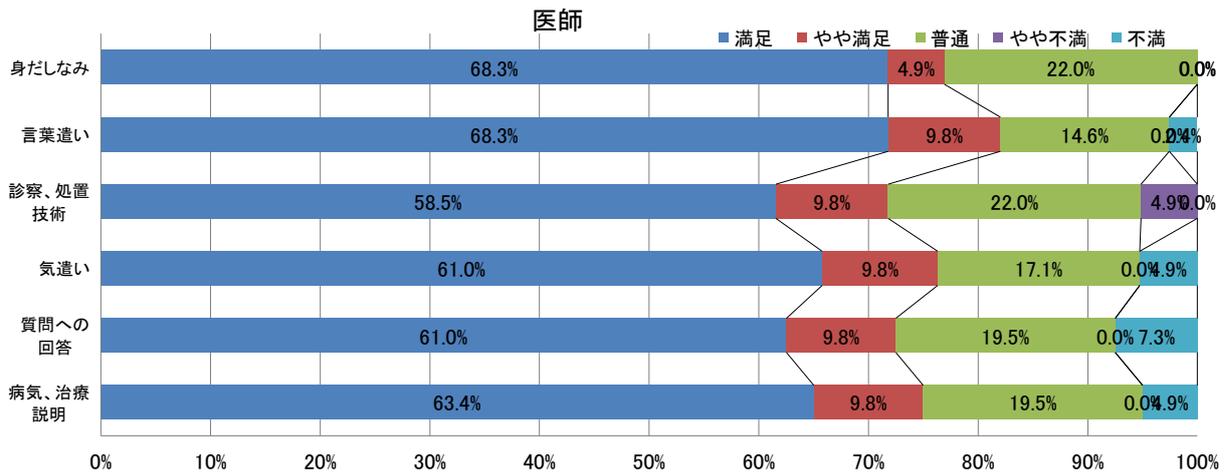
1.案内受付会計

電話対応の満足・やや満足の合計が51.2%と低い結果となっています。事務全体の対応は合計が58.5%となっているので改善が必要と考えられます。



2.医師

すべての項目の満足・やや満足の合計が68.3%以上に達しており、多くの人は改善を求めていると判断致しました。

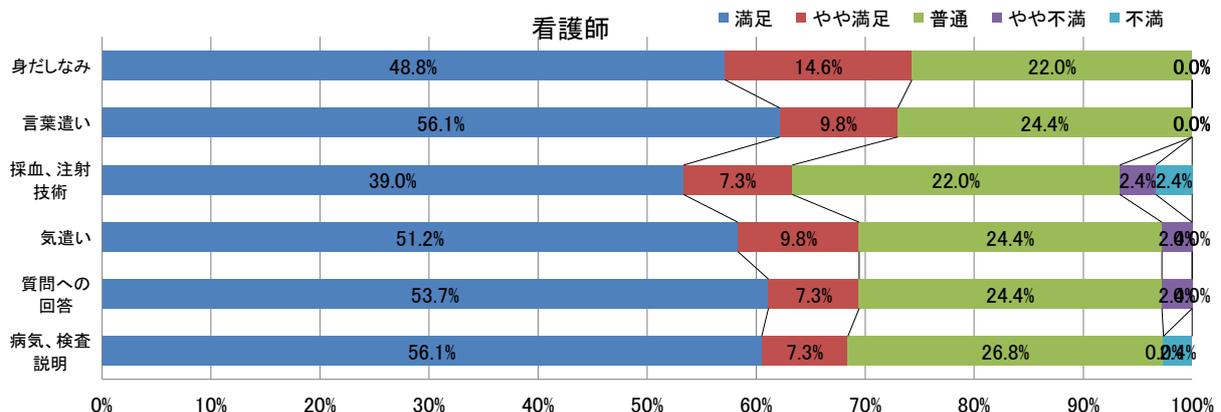


【医師へのフリーコメント】

良い意見
病院の先生の感じが良い

3.看護師

採血、注射の技術の満足・やや満足の合計が46.3%と低い結果となっています。高くても他の項目の満足・やや満足の合計が65.9%と全体的には改善要求は高いと判断致しました。



【看護師へのフリーコメント】

良い意見

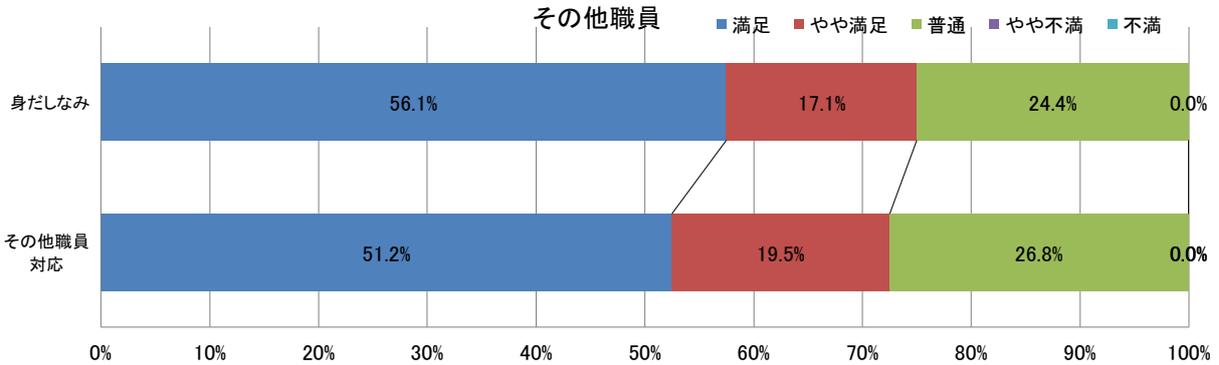
看護師さんの感じが良い

悪い意見

入院中(内科)に他科の受診を希望するも管轄外とのことで自分で受付に行かされた

4.その他の職員

すべての項目で満足・やや満足合計が70.7%以上あり、多くの人は改善を求めていると判断致しました。



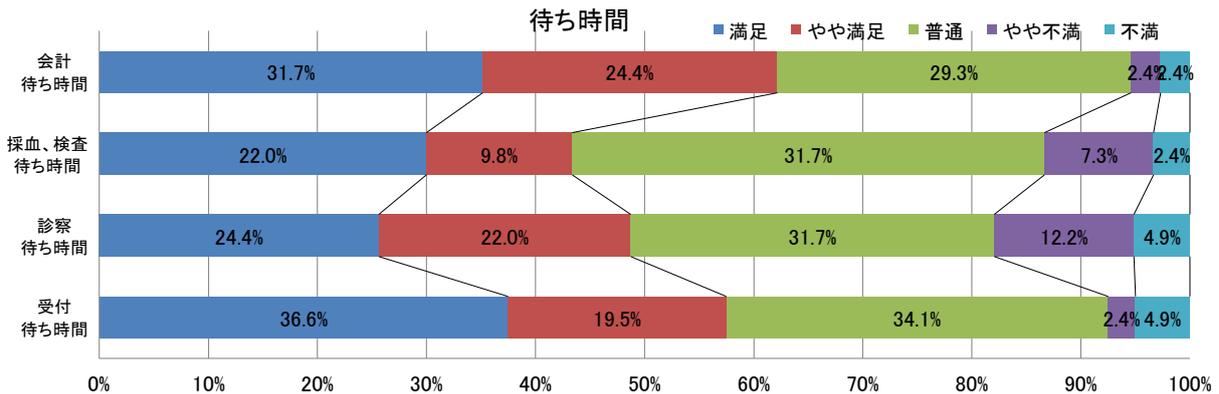
【その他の職員へのフリーコメント】

良い意見

言葉をかけてくれるのであたたかさがあるいつも親切にありがとうございます

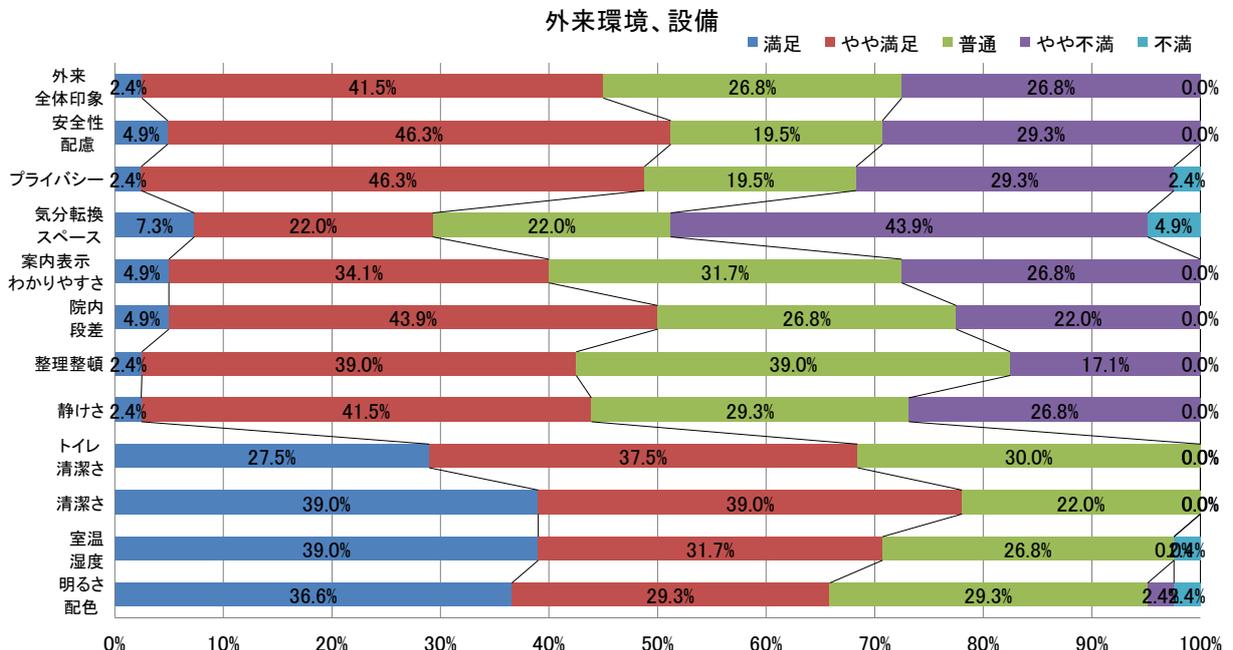
5.待ち時間

・採血、検査の待ち時間の満足・やや満足合計が31.8%と一番低く、次に診察が46.4%、会計、受付56.1%と続いています。全ての待ち時間改善要求があると考えています。



6.外来の環境と設備

気分転換スペースの満足・やや満足合計が29.3%と昨年度同様が一番低く、次いで案内表示のわかりやすさ39.0%、3番に整理整頓41.4%となっています。改善が必要と思われます。



【環境と設備へのフリーコメントの内容】

悪い意見

3階までエスカレーターがあると便利

本棚がきたない。

お手洗いの洗面台が水浸しのことが多くあります。他の対応や設備が良いだけにそこが残念です。少しの時間でもよいので、見回りをし
て拭くなどしていただくと嬉しいです。

駐車場が狭い。

【その他に関するフリーコメント】

悪い意見

民医連本来の医療体制が色々な面で崩れていて経営重視に傾いているように思う。

診察後、中央待合がもう少しスムーズにしていきたい。

産婦人科外来日を週1日でも良いので、午後や土曜日午前中に設けて頂けると有り難い

7.外来全体

外来全体の印象の満足・やや満足の合計は62.5%で半数以上が概ね満足と答えていました。プライバシーは59.4%、医療安全への配慮は63.1%となっています。(グラフは環境設備と一緒に示しています)

V 再入院の希望と家族知人への紹介について

再受診の希望は昨年度が74%のところ今年度64%、家族や知人に勧めるかについては昨年度51%にたいし49%とともに昨年度より低下しています。

